



Allegato A1 (ITALIA)

SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

TITOLO DEL PROGETTO:

Croce Rossa per te: insieme per la solidarietà

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

SETTORE: A - ASSISTENZA;

AREA : 14 - Altri soggetti in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

CONTRIBUTO AL PROGRAMMA

Il Programma per la Emilia-Romagna orientale, attraverso la realizzazione dei progetti in esso contenuto, intende rispondere alle criticità del territorio nei settori socio-assistenziale, sanitario e di protezione civile, dando un contributo al raggiungimento dell'Obiettivo 3 e dell'Obiettivo 11 dell'Agenda 2030 dell'ONU. Gli stessi obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana contenuti nella Strategia verso il 2030, in linea con l'Agenda 2030 e con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU, mirano a contribuire all'agenda umanitaria globale avendo come unico importante obiettivo assistere un numero crescente di persone che sono vulnerabili a causa dei molteplici cambiamenti sociali, economici e ambientali in atto. In particolare il contributo che la CRI intende apportare per il raggiungimento di tali Obiettivi è sostenuto dalle azioni legate alla protezione e alla promozione della salute e della dignità umana, dell'inclusione sociale, prevenzione, rafforzamento della resilienza delle popolazioni in situazioni di vulnerabilità, incentrando ogni intervento su bisogni reali, con lo scopo ultimo di creare comunità più sane e inclusive.

Nel complesso, il Progetto incluso nel Programma si pone il raggiungimento della Crescita della resilienza delle comunità prevista dal Piano triennale SCU 2020-2022.

Nello specifico, il Progetto si propone di incrementare la risposta ai bisogni di mobilità e di supporto a domicilio espressi dai privati, dalle istituzioni socio sanitarie e dalle strutture sanitarie. L'appartenenza al Programma è testimoniata dal contributo concreto che apporta alla realizzazione dello stesso e all'Obiettivo 3 dell'Agenda, in quanto concorre ad aumentare l'operatività dei servizi di assistenza sanitaria e sociale rivolti alle fasce della popolazione più in difficoltà

OBIETTIVO GENERALE

Più nel dettaglio, il presente Progetto individua come Obiettivo Generale quello di **“incrementare la risposta ai bisogni di mobilità e di supporto a domicilio espressi dai privati, dalle istituzioni socio sanitarie e dalle strutture-sanitarie”** ponendosi i seguenti propositi:

- Aumentare la risposta di aiuto alla cittadinanza implementando ed ottimizzando le risorse del progetto in termini di competenze e monitoraggio dei servizi.
- Migliorare la qualità della vita degli utenti facendoli sentire parte di una comunità di aiuto.
- Migliorare le conoscenze degli utenti rispetto alla possibilità di aiuto da parte di tutti i soggetti della rete cittadina (orientamento verso gli sportelli di assistenza territoriali e dei presidi sanitari) di cui la nostra associazione è parte integrante.
- Supportare il desiderio di autonomia delle persone disabili anche nei bisogni culturali o religiosi ed in quelli di cura della persona.
- Accrescere la conoscenza di tecnologia e strumenti di supporto alla disabilità (esempio: casa-domotica, tele-assistenza) per sviluppare nuove capacità di aiuto efficaci ed efficienti.
- Implementare le capacità relazionali degli operatori, per rispondere in maniera adeguata a richieste di aiuto pressante e cogente (frequenti situazioni tipo pronto intervento sociale)

OBIETTIVI SPECIFICI

Al fine di raggiungere l'obiettivo generale, sono stati **approntati 3** Obiettivi Specifici con l'intento di declinare al meglio le attività progettuali previste per gli Operatori Volontari del Servizio Civile Universale. I due obiettivi specifici prefissati sono:

Obiettivo 1: aumento di operatività per accrescere la risposta alle richieste dell'utenza

La domanda di aiuto e servizi è sempre crescente e, nonostante l'aumento di personale formato e dedicato all'attività, la nostra associazione non riesce a rispondere alla forte domanda di assistenza che perviene al numero verde sia da parte di cittadini che dalle assistenti sociali ed enti della rete di solidarietà bolognese.

Per l'anno in corso I servizi resi attualmente alla popolazione sono in media di 41 alla settimana - servizi di tipo socio assistenziale - e si svolgono dal lunedì al sabato compreso; la programmazione degli interventi viene espletata per 99% degli stessi e solo raramente è possibile rispondere alle richieste di prestazioni immediate o della giornata in corso. Nonostante l'incremento di operatori, dipendenti e non, l'implementamento di mezzi e di ausili che facilitano le attività stesse (mezzi attrezzati con sollevatore, montascale per la discesa-salita ai piani e carrozzine in dotazione ai mezzi di trasporto), i tempi di realizzazione servizio (spostamenti ed attese) non riescono a soddisfare la richiesta di attività in continua crescita.

Obiettivo 1 – Indicatori attività dal 2018 e aspettative di incremento

Croce Rossa per te : ATTIVITA' E SERVIZI ANNO 2018	NUMERO RICHIESTE NON ASSOLTE 2018	Croce Rossa per te : ATTIVITA' E SERVIZI ANNO 2019	NUMERO RICHIESTE NON ASSOLTE 2019	aspettativa di incremento interventi con volontari servizio civile anno 2020
2404	540	2152	744	+20%

Inoltre, è in crescita la necessità di avere equipaggi formati da due o più operatori, per servizi di movimentazione di casi complessi e per il superamento di barriere architettoniche purtroppo molto presenti nella città di Bologna che vanta edifici molto antichi nel centro storico, densamente popolato da persone anziane.

Il raggiungimento degli Obiettivi Specifici ha il fine di migliorare la situazione generale del contesto descritto al punto 7, andando a contrastare le criticità emerse e schematizzate qui di seguito:

Criticità	Obiettivi Specifici
744 richieste conteggiate per trasporto privato con mezzi attrezzati, non assolte	Obiettivo 1 : aumento di operatività per accrescere la risposta alle richieste
Incremento operatori di equipaggio per aumentare la risposta al bisogno di trasporto e movimentazione	
Ottimizzare la programmazione dei servizi rispetto alle risorse interne, eliminando i tempi di inattività o di sosta inattesa	

Obiettivo 2: incremento di telefonia sociale outbound per efficientamento della qualità del servizio

Il progetto ha attualmente una media di 32 contatti giornalieri in entrata (*inbound*), con picchi di 45- 50 chiamate nei giornate del lunedì e del venerdì.

La maggior parte di tali contatti *inbound* rappresenta richiesta di servizio (80%) ma una parte di telefonate sono effettuate da utenti, solitamente anziani, che desiderano sentire una voce amica, magari con il pretesto di confermare una richiesta già inoltrata; ciò provoca una serie di effetti negativi sul progetto:

- aumento dei tempi di attesa degli utenti che cercano di contattare il centralino,
- possibile perdita richiesta servizio
- immagine negativa rispetto all'efficienza della nostra associazione.
- aumento dei costi telefonici per *inbound* a totale carico della nostra associazione (numero

verde non ripartito)

Con l'aumento delle richieste di servizio, diventa di fondamentale importanza ottimizzare i tempi telefonici di prenotazione salvaguardando la correttezza della raccolta informazioni per la programmazione del servizio dando al contempo massima importanza alla persona richiedente nella presa in carico delle problematiche di nostra competenza.

La soluzione più idonea da adottare è **incrementare i contatti in uscita**, verso quegli utenti che sono particolarmente soli e che tendono a dimenticare di prenotare gli appuntamenti di trasporto; tale metodologia di servizio è già in applicazione ma ancora non attuata in modo sistematico per mancanza di risorse dedicate. Inoltre, l'attività specifica favorirebbe una maggiore fidelizzazione dell'utente che vede riconoscere le proprie esigenze in maniera umana e professionale; si sottolinea infine l'importanza della cura che la nostra associazione riserva alla relazione telefonica con gli utenti, una attenzione che non può essere data per scontata, ma che richiede formazione nella relazione di aiuto.

Non in ultimo il beneficio sarebbe massimo per la programmazione degli interventi, poichè non subirebbe la criticità degli interventi non calendarizzati: infatti gli appuntamenti dimenticati dall'anziano o dal disabile e ricordati solo il giorno stesso e che il progetto deve assolvere comunque per non trascurare la richiesta, rappresentano una criticità in termini umani ed in termini economici.

Obiettivo 2 – Indicatori attività dal 2018 e aspettative di incremento

Croce Rossa per te : contatti medi giornalieri <i>inbound</i> numero verde ANNO 2018	Croce Rossa per te : contatti medi giornalieri <i>outbound</i> numero verde ANNO 2018	Croce Rossa per te : contatti medi giornalieri <i>inbound</i> numero verde ANNO 2019	Croce Rossa per te : contatti medi giornalieri <i>outbound</i> numero verde ANNO 2019	Croce Rossa per te : aspettativa incremento percentuale contatti medi giornalieri <i>inbound</i> numero verde ANNO 2020	Croce Rossa per te : aspettativa incremento percentuale contatti <i>outbound</i> numero verde ANNO 2020
27	12	32	11	+20%	+40%

Criticità	Obiettivi Specifici
Tempi telefonici di prenotazione e richiesta servizio troppo dilatati, minori contatti processati nell'immediato	Obiettivo 2 : incremento di telefonia sociale outbound per efficientamento della qualità del servizio

Costi telefonici inbound elevati	
Difficoltà ad assolvere richieste non programmate in anticipo	

Obiettivo 3: aumento della capacità di partecipazione alle reti di sostegno alla domiciliarità e di solidarietà del territorio

Nel perseguimento degli obiettivi strategici 2020 di CRI la nostra associazione è da tempo partecipe alle reti di tutela e supporto della comunità, partecipando ai tavoli di programmazione delle strategie che, in campo sociale e sanitario, contribuiscono al benessere generale della popolazione.

Con focus sugli aspetti socio – assistenziali che coinvolgono la nostra associazione con il progetto Croce Rossa per Te elenchiamo:

-Partecipazione e progettazione progetti bando e-Care per il sostegno degli anziani fragili (Comune di Bologna Area Welfare e Promozione del Benessere della Comunità, Ausl Bologna , Cup 2000 servizio e-Care);

-Partecipazione e progettazione servizi di emergenza climatica (Comune di Bologna Area Welfare e Promozione del Benessere della Comunità- Protezione Civile, coop Ancora, Ausl Bologna – Unità Operativa Unità Operativa Epidemiologia-Servizio infermieristico domiciliare , Cup 2000 servizio e-Care, altre associazioni ed enti del territorio fra cui Auser, Croce Italia, Anteas, Federfarma, Afm);

-Partecipazione e co-progettazione Piani di Zona per la costituzione di progetti partecipati con carattere di integrazione sociale e sanitaria (tavoli di progettazione nei distretti della città metropolitana di Bologna ed in particolare con i tavoli di associazioni organizzati dagli Uffici di piano territoriali: Città di Bologna, San Lazzaro di Savena, Casalecchio di Reno, Comuni dell'Appennino, Reno-Galliera, Terre dell'acqua):

-Partecipazione e co- progettazione interventi *Rete lotta contro la povertà e l'esclusione sociale*: programmazione di interventi fra le varie associazioni cittadine e gli enti socio-assistenziali e sanitari che mettono a fattor comune le competenze specifiche per interventi che migliorino l'efficacia del risultato (presa in carico di singoli o gruppi familiari per la gestione di problemi contingenti di alloggio, di salute, di trasferimento);

-Partecipazione alla rete di contrasto alla violenza contro le donne ed il femminicidio: collaborazione con le associazioni che si occupano dello specifico problema : SoS donna, Casa delle donne per non subire violenza, Unione donne italiane;

-Collaborazione e progettazione interventi con Ausl Bologna – USSI (Unità socio sanitaria utenti disabili adulti); partecipazione progetti interventi di supporto a domicilio per disabili e partecipazione mobilità pazienti gestiti in moduli accoglienza migranti;

-Progettazione di interventi di sostegno alla domiciliarità e trasporto di accompagnamento con gli enti servizio alla persona (ASP) dei distretti della fascia urbana e suburbana di Bologna

- Coordinamento interno con le altre attività della sede di Bologna e delle sedi periferiche (12 sedi in provincia) per gli interventi a carattere assistenziale, di protezione civile , informativo-divulgativo manovre salvavita, corretta alimentazione, prevenzione effetti nocivi delle criticità climatiche e prevenzione incidenti domestici.
- Formazione -in qualità di discenti – ai percorsi formativi di aiuto relazionale alla persona vulnerabile, conoscenza della rete di aiuti socio assistenziali istituzionali e del privato sociale, partecipazione a convegni ed incontri informativi nelle tematiche socio-assistenziali sopra citate.

L’aspettativa di incremento alla partecipazione ai tavoli di progettazione al sostegno delle vulnerabilità è molto ambizioso, ma indispensabile data l’emergenza sociale sempre più cogente; occorre infatti aumentare notevolmente la presenza di CRI in maniera capillare e puntuale, implementando inoltre le informazioni necessarie alla nostra associazione nell’attività quotidiana su tutti i livelli, sociale, sanitario e di sicurezza sociale.

Obiettivo 3 – Indicatori attività partecipazione alla progettazione dal 2018 e aspettative di incremento

Croce Rossa per te : tavoli di co progettazione sociale - partecipazione Criperte anno 2018	Croce Rossa per te : mancata partecipazione tavoli di co progettazione sociale - anno 2018	Croce Rossa per te : tavoli di co progettazione sociale - partecipazione Criperte anno 2019	Croce Rossa per te : mancata partecipazione tavoli di co progettazione sociale - anno 2019	aspettativa di incremento interventi con volontari servizio civile
22	50	32	58	+50%

Criticità	Obiettivi Specifici
Mancata copertura della nostra associazione ai principali tavoli di co-progettazione territoriale per il sostegno alla domiciliarità ed il contrasto alla solitudine e alla povertà	Obiettivo 3 : aumento della capacità di partecipazione alle reti di sostegno alla domiciliarità e di solidarietà del territorio
Mancata pianificazione delle attività della nostra associazione rispetto alle esigenze del territorio	
Mancato accesso alle risorse assegnate ai progetti di sostegno	

In rapporto agli Obiettivi Specifici, sono stati poi individuati degli indicatori corrispondenti da utilizzare come linee guida al fine di definire i risultati attesi e poter fare una previsione sulla situazione di arrivo al termine del Progetto:

Obiettivi specifici	Indicatori	Risultati attesi
Obiettivo specifico 1 : aumento di operatività per accrescere la risposta alle richieste dell'utenza	Numero di servizi svolti anno 2019 :2152	+ 20%

Obiettivi specifici	Indicatori	Risultati attesi
Obiettivo Specifico 2: incremento di telefonia sociale outbound per efficientamento del servizio	Numero di contatti telefonici giornalieri in-bound anno 2019 : 32	+ 20%
	Numero di contatti telefonici out-bound giornalieri 2019: 11	+ 40%

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il ruolo che avranno gli operatori Volontari di Servizio Civile nell'implementazione delle attività progettuali si articola in diverse mansioni, divise tra gli Obiettivi Specifici e collegate direttamente alle Attività e alle Azioni previste al punto 9.1) della presente Scheda Progetto:

1.1) Potenziamento membri equipaggio di trasporto

Per garantire l'aumento dei servizi svolti è necessaria ai Volontari una formazione alle procedure di attività e una formazione all'utilizzo di eventuali ausili alla movimentazione degli utenti; inoltre i Volontari dovranno acquisire informazioni legate alla guida dei mezzi CRI, nella specificità del nostro territorio e l'ubicazione dei principali presidi sanitari e socio assistenziali del territorio; la fase iniziale di formazione è seguita nell'immediato da affiancamento degli operatori alle attività su campo; la creazione dei team è indispensabile per garantire completezza di servizio in termini di competenze e efficacia dell'intervento; i volontari del servizio civile, diventando parte integrante dell'operatività, devono quindi partecipare, all'interno dei loro team, agli obiettivi prefissati dalla centrale. Fondamentale è l'acquisizione delle tecniche strumentali di comunicazione elettronica e dei codici di radiocomunicazione specifici del nostro comitato: la formazione dei volontari in tal senso sarà specifica nella prima fase della loro attività fino ad arrivare ad una autonomia operativa e di integrazione al servizio.

1.2) Ottimizzazione della programmazione dei servizi in corso di svolgimento giornaliero

I volontari del servizio civile partecipano attivamente alla condivisione degli obiettivi durante gli incontri operativi di inizio giornata così come alla loro riformulazione in corso d'opera: per ottimizzare l'operatività del servizio è necessario che tutti gli operatori attivi al servizio, sia di centrale che autisti ed accompagnatori, condividano le modalità di programmazione giornaliera che possono essere già pianificate ma possono subire modificazioni in corso di servizio- date dalla natura stessa della missione giornaliera che si esplica in un ambiente in continua evoluzione

1.3) Condivisione delle esigenze e dei risultati con le altre aree di attività della associazione per

il reperimento di risorse in modalità sia di pianificazione settimanale che giornaliera

I Volontari saranno stimolati alla metodologia di lavoro problem solving: in questa ottica occorre che siano formati sulle opportunità di soluzione, in termini risorse umane e materiali e tecnologiche, di cui il nostro comitato dispone; attraverso gli incontri con i referenti delle attività del comitato sarà possibile condividere tali risorse e rafforzare l'efficacia giornaliera – o settimanale- di servizio ed arriveranno ad affiancare gli operatori nella creazione di calendari di programmazione.

2.1) Potenziamento degli operatori di Centrale servizi

I Volontari sono formati sulle procedure operative dell'operatore di centrale sia nelle mansioni di front-office telefonico che in quelle di back-office; saranno formati rispetto agli strumenti di comunicazione elettronica e di radiocomunicazione in uso al comitato; saranno affiancati nell'espletamento del loro servizio e collaboreranno nel team di centrale alla programmazione dei servizi esterni

Saranno inoltre di supporto nelle attività di raccolta e monitoraggio dei dati di servizio

2.2) Analisi dell'utenza e delle procedure delle modalità del servizio telefonico inbound e outbound

I volontari dovranno acquisire le tecniche operative e le modalità relazionali idonee al contatto in entrata e in uscita, con una particolare attenzione alle modalità di relazione di aiuto e cura dell'utenza più anziana o disagiata.

2.3) Monitoraggio delle telefonate inbound e formulazione di una programmazione di contatti outbound

I volontari saranno affiancati da operatori più esperti per analizzare l'utenza e monitorare il flusso dei contatti in entrata e successiva formulazione di programmazione periodica di contatti outbound; dovranno inoltre coadiuvare gli operatori di centrale nel lavoro di back-office per il reperimento delle informazioni utili all'efficace svolgimento dei servizi

3.1) Mappatura degli eventi di pianificazione socio assistenziale territoriali ed individuazione degli incontri, convegni e tavole rotonde programmate a livello provinciale di nostra competenza e pertinenza

I volontari saranno inizialmente formati rispetto alla conoscenza del sistema integrato socio sanitario nella nostra provincia per giungere alla conoscenza delle principali reti di assistenza costituite sul territorio cittadino e provinciale; in affiancamento ai referenti di attività costituiranno una mappatura degli eventi pianificati dalle reti (convegni, incontri, tavole rotonde, conferenze stampa).

3.2) Creazione di un calendario di partecipazione agli eventi delle reti istituite

In affiancamento ai referenti di attività e di servizio, i Volontari calendarizzeranno gli eventi territoriali di pertinenza del nostro comitato, analizzando gli eventi simili degli anni precedenti e le risorse interne disponibili in senso economico, umano e tecnico; sarà fondamentale la partecipazione attiva dei volontari agli eventi per rendere più capillare ed incisiva la presenza di CRI sul territorio

3.3) Condivisione delle tematiche affrontate con i referenti delle attività della nostra associazione: consolidamento della rete interna

I volontari opereranno in affiancamento ai referenti di servizio per la condivisione delle problematiche reperate all'interno degli eventi di rete; una particolare attenzione sarà dedicata alla analisi, anche in vista di un possibile miglioramento dei flussi comunicativi interni con un referente specifico dell'associazione: l'operatività in tal senso mira a creare e a rinforzare di team

progettuali all'interno della nostra associazione per offrire risposte adeguate alle richieste di aiuto del territorio, senza creare sovrapposizioni di interesse e di servizio.

Inoltre, Gli Operatori Volontari potranno essere impegnati, nel corso dello svolgimento del Progetto e in relazione all'attuazione di attività specifiche connesse alla realizzazione del Progetto medesimo:

- in alcuni momenti formativi supplementari organizzati dall'Ente realizzatore del Progetto nel Corso dell'evento nazionale di "Solferino 2021", un momento di festa e di formazione a livello nazionale che coinvolge tutti gli anni migliaia di Volontari di Croce Rossa Italiana. L'eventuale autorizzazione al Trasferimento temporaneo della sede verrà in caso puntualmente proposta e dettagliata al Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale.
- partecipazione a eventi formativi supplementari organizzati da Croce Rossa Italiana o da Enti terzi sul territorio nazionale in relazione alle materie e alle tematiche previste nel presente Progetto di Servizio Civile Universale e che verranno puntualmente proposte e dettagliate al Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale per l'eventuale autorizzazione.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Via del Cane, 9, 40124 Bologna, Italia

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

4 posti senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Adesione ai principi Fondamentali che regolano la Croce Rossa;
Rispetto dei regolamenti e delle norme della nostra associazione;
Disponibilità ad effettuare turnazioni di orario nei giorni feriali e festivi;
Flessibilità nell'orario di servizio in funzione delle necessità;
Uso dell'uniforme durante il servizio e rispetto della legge 81/2008 inerente le norme di sicurezza durante l'espletamento del servizio;
Restituire al termine del periodo di Volontario la divisa ed ogni altro materiale in fornito in dotazione;
Mantenere riservatezza su quanto visto ed udito durante lo svolgimento del servizio a salvaguardia del diritto alla privacy dell'utenza.

Numero giorni di servizio settimanale: 5

Monte ore annuo: 1145

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

- Precedenti esperienze nel volontariato settore socio- assistenziale
- Possesso della patente B di guida
- Buone capacità relazionali
- Forte carica motivazionale per il lavoro in team, nella costruzione e realizzazione fattiva di progetti al servizio delle persone meno avvantaggiate

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione dei candidati avverrà attraverso la valutazione dei titoli presentati e il colloquio. A tal fine è stata predisposta una scala di valutazione che esprime il punteggio sulla base centesimale, di cui:

- ☒ Massimo 40 punti attribuibili al candidato in base ai titoli presentati attraverso la domanda di candidatura e gli allegati;
- ☒ massimo 60 punti attribuibili in base ai risultati del colloquio.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Crediti formativi: nessuno

Tirocini riconosciuti: nessuno

Attestato specifico rilasciato dall'ente

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica dei volontari sarà svolta presso la sede di Bologna, via del Cane.

In caso di esigenze specifiche legate all'erogazione della formazione in sedi diverse da quelle di realizzazione del Progetto, l'Ente comunicherà tempestivamente, comunque prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari al Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale località, via e numero civico di realizzazione del Corso.

Durata: 75 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:

La Croce Rossa e il Servizio Civile Universale - Emilia Est e Romagna

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 3 Agenda 2030 Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

Obiettivo 11 Agenda 2030 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Crescita della resilienza delle comunità